



Cestovné a platobné podmienky

pre organizované zájazdy a samostatné turistické služby pri rezerváciách v cestovných agentúrach

Rezervácia jednej alebo viacerých cestovných služieb spoločnosti 5vorFlug GmbH (ďalej len „5vorFlug“) prebieha na základe nasledujúcich cestovných a platobných podmienok pre organizované zájazdy a individuálne turistické služby. Vzťahujú sa teda na

- ❖ **zmluvy o organizovaných zájazdoch** (vrátane tých, ktoré sú označené „X5vF“),
- ❖ **zmluvy o samostatných službách cestovného ruchu**, pod ktorými rozumieme:
 - **zmluvy o prenocovaní a ubytovacích službách** v hoteloch, dovolenkových apartmánach a dovolenkových domoch (najmä „iba hotel“),
 - **zmluvy o čisto dopravných službách**, ako sú predovšetkým letové služby (najmä „iba let“ ako charterový alebo pravidelný linkový let), alebo transferové služby bez ďalších cestovných služieb a
 - **zmluvy o iných individuálnych turistických službách**, ako sú najmä vstupenky a skipasy,

s nasledovnými rozdielmi:

Nasledujúce ustanovenia cestovných a platobných podmienok sa vzťahujú výlučne na zájazdy (nie na samostatné turistické služby):

2.(1) Ochrana proti platobnej neschopnosti

5. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

7. Prevod zmluvy n náhradníka

7 (1) a) Odstúpenie pred odchodom / kompenzácia

Nasledujúci bod sa vzťahuje výlučne na zájazdy a samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv na čisto letecké služby (nie na samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv o ubytovacích službách a iných individuálnych službách cestovného ruchu):

5. Prepravné služby

Ak sa individuálne predpisy týchto cestovných a platobných podmienok vzťahujú iba na organizované zájazdy alebo iba na individuálne turistické služby, budete o tom informovaní na príslušnom mieste.

1. Uzatvorenie zmluvy

(1) Svojou rezerváciou (cestovná registrácia) ponúkate spoločnosti 5vorFlug záväzné uzavretie zmluvy o požadovaných cestovných službách. Možné spôsoby rezervácie (napr. písomne, telefonicky, online atď.) sú najmä rezervácie prostredníctvom cestovných agentúr, napr. cestovné kancelárie, online cestovné portály a mobilní predajcovia cestovných služieb alebo priamo prostredníctvom 5vorFlug. Od cestovnej agentúry často najprv dostanete potvrdenie, že dostali Vašu cestovnú registráciu.

(2) Po prijatí potvrdenia o rezervácii/faktúry od 5vorFlug cestovných služieb, ktoré požadujete (na Vami zadanú adresu alebo e-mailovú adresu) alebo u Vašej cestovnej agentúry, sa uzavrie zmluva medzi Vami a 5vorFlug.

(3) S rezerváciou vyslovujete Váš súhlas so zdaňovaním marže podľa §25 UStG. Odchylné dohody musia byť potvrdené písomne spoločnosťou 5vorFlug.

2. Ochrana proti insolventnosti výlučne pre zájazdy / všeobecné platobné podmienky pre zájazdy a individuálne služby / cestovné pokyny / odstúpenie od zmluvy v prípade oneskorenej platby

(1) Pri rezervácii zájazdu dostanete spolu s potvrdením o rezervácii/faktúrou aj potvrdenie o poistení pre prípad úpadku (doklad o poistení od poisťovateľa peňazí zákazníka Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF), Sächsische Straße 1, D-10707 Berlin) na všetky platby, ktoré máte vykonať v rámci rezervovaného zájazdu.

(2) Platby za rezervované služby sa uskutočňujú takto:

a) Platby za vami rezervované zájazdy, za predpokladu, že je k dispozícii bezpečnostný certifikát uvedený v bode (1), alebo za rezervované individuálne turistické služby sú splatné po prijatí potvrdenia rezervácie/faktúry v plnej výške najneskôr 42 dní pred začiatkom zájazdu.

Poistné na cestovné poistenie, ktoré bolo rezervované cez 5vorFlug (porov. bod 14), je potrebné uhradiť v plnej výške po prijatí potvrdenia rezervácie/faktúry.

Pri zmluvách uzatvorených menej ako 42 dní pred nástupom na cestovné služby je celá cena uvedená v zmluve splatná ihneď.

b) Všetky platby uskutočňujete ak je to možné s uvedením čísla transakcie uvedeného na potvrdení rezervácie/faktúre, výlučne jedným zo spôsobov platby uvedených v príslušných možnostiach platby. Odkaz na platobnú stránku je súčasťou potvrdenia rezervácie/faktúry. Na platnú platobnú stránku je možné dostať sa len pomocou tohto odkazu, iné platobné vstupy nie sú povolené. Za včasnosť platby je rozhodujúce prijatie platby spoločnosťou 5vorFlug.

c) Vo všeobecnosti ponúka 5vorFlug nasledovné možnosti platby:

- pri rezerváciách do 8 dní pred nástupom: PayPal, okamžité platby, kreditná karta a platobný prevod,
- pri rezerváciách od 7 dní pred nástupom: PayPal, okamžité platby, kreditná karta,
- pri cestovných službách týkajúcich sa Kuby (lety na alebo z Kuby, len hotel alebo zájazd, medzipristátie na Kube) nie je možnosť platby cez PayPal,
- pri rezerváciách samostatného ubytovania nie je možná platba v hotovosti na letisku,
- pri rezerváciách len letenky alebo letecký zájazd (let + hotel) od 7 dní pred nástupom je možnosť platby v hotovosti na letisku dostupná len čiastočne, podľa dostupnosti handlingového agenta.

(3) Cestovné dokumenty sú zasielané po úspešnom zadaní platby spoločnosti 5vorFlug

- na e-mailovú adresu, ktorú ste oznámili 5vorFlug, ako súbor PDF alebo,
- ak 5vorFlug nemá vašu e-mailovú adresu, tak ich dostanete od sprostredkovateľa cestovných služieb, u ktorého ste si cestovné služby rezervovali,
- v prípade krátkodobých rezervácií od siedmich dní pred odchodom dostanete PDF súbor na vami oznámenú e-mailovú adresu alebo do vám oznámenej priehradky na letisku proti platbe v hotovosti (výnimky pozri v predchádzajúcej časti), - a ak je to uvedené na potvrdení rezervácie/faktúre, tak aj pri platbe platobnou kartou s PIN – plus poplatok 30 EUR za uloženie dokladov.

Ak je potvrdenie rezervácie/fakturácia a platba vystavená prostredníctvom vašej cestovnej kancelárie, cestovné doklady zvyčajne dostanete iba od nej.

(4) V prípade oneskorenej alebo neúplnej zálohovej alebo konečnej platby si spoločnosť 5vorFlug vyhradzuje právo po upomienke s lehotou odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu škody v súlade so sadzbami za storno podľa bodu 7 ods. 2 spolu so sadzbami odškodnenia poskytnutými na konci týchto cestovných a platobných podmienok. Odlišné sadzby odškodnenia platia, pokiaľ boli uvedené v popise služby alebo Vám boli oznámené pred rezerváciou a sú uvedené v potvrdení o rezervácii/faktúre.

3. Základné charakteristiky / zmena služby / vedľajšie dohody (poznámky)

(1) Základné charakteristiky cestovných služieb vyplývajú z predzmluvných informácií uverejnených spoločnosťou 5vorFlug, popisu služby v katalógu alebo z prezentácie na vlastnej webovej stránke organizátora na internete, ako aj zo s tým súvisiacich informácií v potvrdení rezervácie/faktúre od 5vorFlug.

Popisy služieb v iných katalógoch alebo na webových stránkach poskytovateľov služieb, ako sú hotely, nie sú pre spoločnosť 5vorFlug záväzné.

(2) Spoločnosť 5vorFlug si vyhradzuje právo po uzavretí zmluvy a pred začiatkom cesty zmeniť základné charakteristiky cestovných služieb, ktoré nemajú vplyv na cenu cesty a ktoré sa odchyľujú od dohodnutého obsahu zmluvy, ak budú tieto zmeny nevyhnutné uzavretí zmluve a neboli spôsobené 5vorFlug v rozpore s dobrou vierou. 5vorFlug spracuje takéto zmeny iba ak sú zanedbateľné a nemajú vplyv na celkové cestovné služby. Nároky na záruku zostávajú nedotknuté. Spoločnosť 5vorFlug Vás bude o týchto zmenách informovať bezprostredne pred odchodom na trvalom nosiči údajov jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom.

(3) Ak je spoločnosť 5vorFlug nútená vykonať podstatnú zmenu základných charakteristík cestovných služieb (odsek 3 (2)) alebo odchyliť sa od osobitných požiadaviek, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, máte právo prijať zmenu v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou 5vorFlug alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia odškodnenia alebo požadovať účasť na inej ceste, ktorá je prinajmenšom rovnocenná, pokiaľ Vám spoločnosť 5vorFlug zo svojej ponuky dokáže ponúknuť zodpovedajúcu cestu bez ďalších poplatkov. Ďalšie nároky zostávajú nedotknuté.

Ak v stanovenej lehote spoločnosti 5vorFlug neodpoviete, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

(4) Ak mala 5vorFlug nižšie náklady na realizáciu zmenených cestovných služieb alebo náhradného zájazdu v rovnakej kvalite, bude Vám preplatený rozdiel.

(5) Poskytovatelia služieb nie sú povinní poznámky k rezervácií samostatne potvrdiť. Ak aj vytlačené potvrdenie na potvrdení rezervácie/faktúre od 5vorFlug nenasleduje, prania na rezervácií zájazdu sú len nezáväzné požiadavky, na ktoré nevzniká právny nárok na ich poskytnutie.

4. Prepravné služby pre zájazdy a samostatné služby cestovného ruchu vo forme zmlúv o čistých leteckých službách

Letové časy uvedené pri zarezervovaných letových dňoch na potvrdení rezervácie/faktúre sú pre zájazdy ako aj samostatné služby cestovného ruchu vo forme čistých letových služieb predbežné a podliehajú zmenám v súlade s bodom 3 (2).

5. Pasové, vízové a zdravotné predpisy pre zájazdy

5vorFlug bude informovať cestujúcich, ktorí si rezervovali organizované zájazdy, o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formalitách v cieľovej krajine vrátane približných lehôt na získanie víz, ktoré môžu byť požadované pred uzavretím zmluvy.

Cestujúci sú zodpovední za získanie a nosenie so sebou úradne požadovaných cestovných dokladov, za všetky potrebné očkovania a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada storno poplatkov je na Vaše náklady/na náklady cestujúcich. To neplatí, ak 5vorFlug alebo, ak je zájazdová cesta zmluvne dohodnutá prostredníctvom cestovnej kancelárie, cestovná agentúra poskytla nedostatočné alebo nesprávne informácie. V tejto súvislosti sa 5vorFlug však nezodpovedá za včasné vydanie príslušných víz/diplomatickej misie, ak ste vy / cestujúc 5vorFlug zadal požiadavku, pokiaľ 5vorFlug neporušila svoje vlastné povinnosti.

6. Prechod zmluvy na náhradnú osobu v prípade organizovaných zájazdov

Cestujúci má v rámci organizovaného zájazdu zákonné právo oznámiť spoločnosti 5vorFlug požiadavku na trvalom nosiči, že práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o organizovanom zájazde prevzala tretia strana. Takéto oznámenie je vždy aktuálne, ak je doručené 5vorFlug 7 dní pred začiatkom cesty. 5vorFlug môže proti zmene namietiť, ak tretia strana nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky. Ak tretia strana uzavrie zmluvu o organizovanom zájazde, je aj s pôvodným cestujúcim spoločne a nerozdielne zodpovedná za cenu cesty a dodatočné náklady spoločnosti 5vorFlug (napr. zo strany poskytovateľa služieb), ktoré vzniknú kvôli zapojeniu tretej strany (napr. z dôvodu potreby rezervovať inú cestovnú triedu leteniek, náklady na vydávanie cestovných lístkov). Za spracovanie náhradnej osoby si 5vorFlug účtuje spracovateľský poplatok vo výške 30 EUR.

7. Odstúpenie od zmluvy pred začiatkom cesty/odškodnenie

(1) Máte právo odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom cesty. Odstúpenie musí byť oznámené 5vorFlug. Ak bola cestovná služba zarezervovaná prostredníctvom cestovnej agentúry, odstúpenie možno oznámiť aj tejto cestovnej agentúre.

a) V prípade odstúpenia od zmluvy má 5vorFlug nárok na primerané odškodnenie za predpokladu, že 5vorFlug nezodpovedá za odstúpenie od zmluvy alebo pokiaľ nenastanú výnimočné okolnosti v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti, ktoré významne narušia vykonanie cesty alebo prepravu osôb do miesta určenia. Okolnosti sú nevyhnutné a výnimočné, ak nie sú pod kontrolou 5vorFlug a ich dôsledkom by sa nedalo vyhnúť, keby sa prijali všetky primerané opatrenia.

V prípade organizovaných zájazdov je pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas, kedy sa začína prvá zmluvná služba organizovaného zájazdu. Tento okamih sa vzťahuje aj na všetky ostatné služby na tomto zájazde ako dátum nástupu na cestu.

b) V prípade odstúpenia od zmluvy samostatných služieb cestovného ruchu má 5vorFlug nárok na primeranú kompenzáciu, pokiaľ 5vorFlug nezodpovedá za zrušenie. Pre výpočet odškodnenia rozhodujúci čas začiatku každej zmluvnej individuálnej služby. V prípade viacerých samostatných cestovných služieb a ak neexistuje organizovaný zájazd, storno poplatky musia byť vypočítané individuálne za každú službu a následne sčítané.

(2) 5vorFlug využíva možnosť paušálneho započítania svojich nárokov na odškodnenie, na ktoré má nárok, s prihliadnutím na časový interval medzi odstúpením a plánovaným začiatkom cesty, zvyčajné a očakávané úspory nákladov a očakávaný zisk z iného použitia. Pokiaľ nie je v predzmluvných informáciách uvedené inak a pokiaľ nie je uvedené inak v potvrdení o rezervácii/faktúre, na paušálnu sadzbu sa vzťahujú lehoty a sadzby odškodnenia uvedené nižšie.

do 50. dňa pred začiatkom cesty	20 %
od 49. – 36. dňa pred začiatkom cesty	35 %
od 35. – 22. dňa pred začiatkom cesty	50 %
od 21. – 15. dňa pred začiatkom cesty	75 %
od 14. – 8. dňa pred začiatkom cesty	85 %
od 7. dňa pred začiatkom cesty do nástupu na cestu	95 % ceny za cestu.

(3) V zásade máte možnosť dokázať, že spoločnosti 5vorFlug nevznikla žiadna alebo menšia škoda. V týchto prípadoch sa odškodnenie vypočíta berúc do úvahy ušetrené výdavky a zisk z iného použitia.

(4) Ak sa na zájazd nenastúpi alebo ak sa nevyužijú individuálne cestovné služby, ktoré 5vorFlug bola ochotná a schopná poskytnúť v súlade so zmluvou, zostáva zachované právo na zaplatenie celej cestovnej ceny.



Ak spoločnosť 5vorFlug ušetrila náklady alebo ak 5vorFlug dokázala generovať zisk prostredníctvom iného použitia, spoločnosť FTI ich vráti zákazníčkovi.

8. Totožnosť prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

V súlade s nariadením EÚ č. 2111/05, 5vorFlug týmto upozorňuje na povinnosť organizátora informovať Vás o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti pre všetky dopravné služby na odletovom a späť na letisku pred uzavretím zmluvy za predpokladu, že letecká spoločnosť je známa už pred uzavretím zmluvy. V tejto súvislosti odkazujeme na informácie o využívaných leteckých spoločnostiach v príslušnom popise služieb. Ak letecká spoločnosť ešte nebola určená, pred podpisom zmluvy Vás informujeme o leteckej spoločnosti, od ktorej sa očakáva, že bude let prevádzkovať. Po identifikácii leteckej spoločnosti zaistíme, aby ste informácie o nej dostali čo najskôr. Platí to aj pre všetky zmeny leteckých spoločností, ktoré prevádzkujú let.

9. Oznamovanie chýb a ich odstránenie/ukončenie

(1) Ak cestovné služby neboli poskytnuté podľa zmluvy, môže cestujúci požiadať 5vorFlug o nápravu. V tejto súvislosti je cestujúci povinný okamžite zaslať svoje oznámenie o chybách kontaktnej osobe poskytnutej s cestovnými dokladmi, aby bolo možné prijať nápravné opatrenia. Ak chybu kontaktnej osobe nenahlásite, môže to mať za následok, že si nebudete môcť uplatniť žiadne nároky (zníženie ceny, náhrada škody) voči 5vorFlug za tieto vady.

(2) Ak je cestovná služba z dôvodu chyby na ceste značne narušená, cestujúci môže vypovedať zmluvu za predpokladu, že spoločnosť 5vorFlug umožnila prejsť primeranú lehotu stanovenú cestujúcim bez nápravných opatrení. Konečný termín nie je potrebné stanoviť, ak je náprava nemožná, ak ju 5vorFlug odmietne alebo ak je potrebné okamžité nápravné opatrenie.

(3) Bez ohľadu na okamžité oznámenie chyby na mieste, musia byť všetky nároky za zníženie/ náhradu škody nárokované v spoločnosti 5vorFlug. Tento nárok môžete oznámiť aj prostredníctvom svojej cestovnej agentúry. Odporúča sa písomná forma.

10. Postup riešenia sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov

5vorFlug nie je povinná zúčastňovať sa na konaní o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov a ani sa na konaniach o urovnávaní sporov pred rozhodcovskou radou pre spotrebiteľov nezúčastňuje.

11. Obmedzenie ručenia

Zmluvné ručenie spol. 5vorFlug za škody, ktoré sa netýkajú ujmy na zdraví a neboli spôsobené zavinením, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek ďalšie nároky nad tento rámec, ktoré sú založené na platných medzinárodných zmluvách alebo na týchto predpisoch, zostávajú nedotknuté týmto obmedzením ručenia.

12. Upozornenie na obmedzenie ručenia v leteckej doprave

Ručenie pri preprave v rámci medzinárodnej leteckej dopravy podlieha v prípade úmrtia alebo zranenia cestujúcich, meškania cestujúcich a/alebo ich cestovnej batožiny, ako aj zničenia, straty alebo poškodenia cestovnej batožiny ustanoveniam Varšavského dohovoru alebo Montrealského dohovoru.



13. Upozornenie na zodpovednosť osobných prepravcov v preprave po mori v prípade nehôd

Ručenie prepravcu za prepravu cestujúcich po mori podlieha v prípade úmrtia alebo zranenia cestujúcich, straty alebo poškodenia cestovnej batožiny, straty alebo poškodenia cenností, ako aj straty alebo poškodenia mobilných pomôcok alebo iného špeciálneho vybavenia cestujúcich s obmedzenou pohyblivosťou nariadeniu Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 z 23. 4. 2009 o zodpovednosti osobných prepravcov v preprave po mori v prípade nehôd.

14. Cestovné poistenia

Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak, cestovné poistenie nie je zahrnuté v cene cesty. Odporúčame Vám uzavrieť poistenie nákladov s odstúpením od cestovnej zmluvy, povinné cestovné ručenie, zdravotné a úrazové poistenie.

Pokiaľ spoločnosť 5vorFlug alebo Vaša cestovná agentúra ponúkajú cestovné poistenie, ide iba o sprostredkovateľskú službu. Poistná zmluva sa uzatvára výlučne medzi Vami a určenou cestovnou poisťovňou. Nároky z týchto poistných zmlúv je možné uplatniť iba priamo voči poisťovateľovi. Poistné nie je súčasťou ceny cesty a je splatné okamžite po uzavretí poistenia. Rovnako nie je možné odstúpiť od poistných zmlúv.

15. Ochrana údajov

Osobné údaje, ktoré sprístupníte cestovnej kancelárii 5vorFlug, sa spracujú a použijú elektronicky, pokiaľ je to potrebné na vytvorenie, vykonanie alebo ukončenie cestovnej zmluvy a služby zákazníkom. Pri zbere, spracovávaní a používaní osobných údajov spoločnosť 5vorFlug dodržiava ustanovenia GDPR.

16. Váš zmluvný partner:

5vorFlug GmbH
Adresa: Landsberger Straße 88,
80339 Mníchov, Nemcko
Telefón: +49 (0)89 710 454 111
E-mail: kontakt@5vorflug.de
Okresný súd v Mníchove, HRB 93903

Stav November 2021